INFI– Instituto FEBRABAN de Educação

FORMAÇÃO DE CORRESPONDENTES

MÓDULO IV

CRÉDITO CONSIGNADO

SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Sumário

DISCIPLINA DA ATIVIDADE DE CORRESPONDENTE

1. Autorização para desconto de prestações em folha de pagamento

O tema autorização para desconto de prestações na remuneração do trabalhador é tão importante que mereceu uma legislação federal própria, a lei nº 10.820/2003, que tem sido atualizada em virtude das mudanças econômicas, trabalhistas e sociais. Assim ocorreu com a publicação das leis nº 13.097/15, 13.172/15 e 13.313/16, que reformaram boa parte da lei original sobre a matéria que vamos estudar.

Pagamentos de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arredamento mercantil (*leasing*) poderão ser descontados da folha de pagamento ou da remuneração do trabalhador que possui contrato de trabalho regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (**CLT**), desde que este autorize tais descontos. A autorização dada pelo empregado (definido como mutuário nessas operações de crédito) é irrevogável e irretratável.

Caso o empregador rescinda o contrato de trabalho, é possível que os descontos relativos a empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e arrendamento mercantil incidam nas verbas rescisórias, uma vez que haja tal previsão de desconto nos contratos desses empréstimos. Contudo, o desconto desses pagamentos, nas verbas rescisórias, está limitado a até 35%, sendo que 5% do valor se destinará exclusivamente ao pagamento da amortização das despesas contraídas no cartão de crédito ou na utilização com a finalidade de saque por meio do cartão de crédito.

Com relação às operações de crédito consignado, o trabalhador poderá oferecer em garantia, de forma irretratável e irrevogável: até 10% do saldo de sua conta vinculada ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS; até 100% do valor da multa paga pelo empregador, em caso de despedida sem justa causa ou de despedida por culpa recíproca ou força maior.

A lei definiu limites aos descontos na remuneração do trabalhador, com a finalidade de mantê-lo saudável financeiramente, não comprometendo a totalidade de sua renda com empréstimos.

Dessa forma, a soma de todos os descontos (empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e arrendamento mercantil) não poderá ultrapassar 35% (trinta e cinco por cento) da remuneração disponível do empregado, observando que 5% (cinco por cento) do valor se destinará exclusivamente ao pagamento da amortização das despesas contraídas no cartão de crédito ou na utilização com a finalidade de saque por meio do cartão de crédito.

A legislação prevê ainda algumas obrigações por parte do empregador:

a) prestar ao empregado e à instituição financeira consignatária, mediante solicitação formal do empregado, as informações necessárias para a contratação da operação de crédito ou arrendamento mercantil;

b) tornar disponíveis aos empregados, bem como às respectivas entidades sindicais que as solicitem, o valor disponível para os descontos, considerando os limites previstos na lei;

c) efetuar os descontos autorizados pelo empregado, inclusive sobre as verbas rescisórias, e repassar o valor à instituição financeira consignatária.

O empregador, em hipótese alguma, poderá impor ao trabalhador ou a instituição financeira consignatária qualquer condição para efetivação do contrato e a implementação dos descontos autorizados.

É possível que a empresa cobre do empregado os custos operacionais pela implementação do desconto na folha de pagamento.

O empregador deverá informar, no demonstrativo de rendimentos do trabalhador, de forma discriminada, o valor do desconto mensal de cada operação de empréstimo, financiamento, cartão de crédito ou arrendamento mercantil, bem como os custos operacionais de implementação do desconto, se houver.

As instituições financeiras concederão empréstimo, financiamento, cartão de crédito ou arrendamento mercantil a seu critério, podendo os valores e demais condições serem objeto de livre negociação entre ela e o trabalhador (mutuário).

Ao empregador é permitido, com autorização da entidade sindical que represente a maioria dos empregados, e sem ônus para estes, firmar acordo com as instituições financeiras consignatárias, definindo condições gerais e demais critérios a serem observados nas operações de empréstimos, financiamento, cartão de crédito ou arrendamento mercantil que seus trabalhadores venham a realizar. Da mesma forma, as entidades sindicais poderão firmar acordo com as instituições financeiras, com o mesmo objetivo, sem que isso gere custos para os trabalhadores sindicalizados.

Uma vez que haja a celebração de acordo entre empregador e instituição financeira ou entre esta e entidade sindical, e o trabalhador tenha preenchidos todos os requisitos e condições previstos nele, a instituição consignatária não poderá negar a concessão do empréstimo, financiamento, cartão de crédito ou arrendamento mercantil.

O empregado que deseja realizar uma das operações de crédito que já citamos acima poderá fazê-lo com qualquer instituição financeira, independentemente de haver acordo entre um determinado banco e seu empregador ou seu sindicato, ficando a empresa obrigada a proceder aos descontos e repasses contratados e autorizados pelo trabalhador. Tanto o empregador como a instituição financeira devem disponibilizar, inclusive por meio eletrônico, a opção de bloqueio de novos descontos.

A empresa é responsável pelas informações prestadas, pelo desconto dos valores devidos e pelo seu repasse às instituições consignatárias. O referido repasse deve ocorrer até o 5º dia útil após a data de pagamento ao trabalhador de sua remuneração disponível.

O empregador, salvo disposição contratual em contrário, não será corresponsável pelo pagamento dos empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e arrendamentos mercantis concedidos aos seus empregados, mas responderá como devedor principal e solidário perante a instituição consignatária por valores a ela devidos em razão de contratações por ele confirmadas que deixarem, por sua falha ou culpa, de serem retidos ou repassados.

Na hipótese de comprovação de que o pagamento mensal do empréstimo, financiamento, cartão de crédito ou arrendamento mercantil tenha sido descontado do trabalhador e não tenha sido repassado pelo empregador à instituição consignatária, fica está proibida de incluir o nome do mutuário em cadastro de inadimplentes.

Aposentados e Pensionistas do Regime Geral de Previdência Social, de forma irrevogável e irretratável, poderão autorizar o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS a proceder aos descontos referentes ao pagamento mensal de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil, e autorizar que a instituição financeira na qual recebam seus benefícios retenha, para fins de amortização, valores referentes às operações de crédito por ela concedidos, quando previstos em contrato, nas condições estabelecidas em regulamento, observadas as normas editadas pelo INSS.

A lei nº 8.213/91, que dispõe sobre os planos de benefícios da Previdência Social, prevê em seu art. 115 que podem ser descontados dos benefícios: pagamento de empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil concedidos por instituições financeiras e sociedades de

arrendamento mercantil, públicas e privadas, quando expressamente autorizado pelo beneficiário, até o limite de 30% do valor do benefício.

2. Empréstimo consignado para servidores do Poder Executivo Federal

Com o objetivo de regulamentar a implementação de descontos por operações de empréstimos consignados nos vencimentos de servidores públicos federais, foi editado o Decreto nº 8.690/16. O referido decreto se aplica aos servidores públicos federais regidos pela lei nº 8.112/90 e aos empregados, militares, aposentados e pensionistas cuja folha de pagamento seja processada pelo Poder Executivo Federal.

Dentre outras situações, o decreto considera como descontos:

a) a prestação referente a empréstimo concedido por cooperativas de crédito, com a finalidade de prestar serviços financeiros a seus cooperados;

b) a prestação referente a empréstimo concedido por Instituição Financeira e a financiamento concedido por instituição integrante do Sistema Financeiro de Habitação ou do Sistema de Financiamento Imobiliário;

c) a prestação referente a empréstimo ou a financiamento concedido por entidade de previdência complementar;

d) amortização de despesas contraídas e de saques realizados por meio de cartão de crédito.

Os descontos nos vencimentos dos servidores públicos federais e nos proventos dos servidores aposentados só poderão ser incluídos nas respectivas folhas de pagamentos se o servidor ou aposentado autorizar expressamente.

Os descontos referentes a empréstimos concedidos por cooperativas de créditos, por instituição financeira ou por entidade de previdência complementar estão limitados a 96 parcelas e terão taxas de juros limitadas ao percentual estabelecido em ato do Ministro da Economia.

A soma mensal dos descontos por empréstimos consignados não excederá 35% do valor da remuneração, do subsídio, do salário, do provento ou da pensão do servidor ou empregado público federal, sendo 5% reservados exclusivamente para a amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito ou a utilização com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito.

O empréstimo consignado que implique em excesso do limite da margem consignável do servidor público não será incluído ou processado.

3. Contratação de correspondente no País

O Conselho Monetário Nacional, através da resolução nº 3.954/11, regulamentou a atividade de correspondente no País.

Primeiramente, vale esclarecer que só podem ser contratadas como correspondentes as sociedades, os empresários, as associações (assim definidas pelo Código Civil), os prestadores de serviços notariais e de registro (definidos pela Lei de Registro, nº 8.935/94) e as empresas públicas.

O correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição financeira, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários. Caberá à instituição financeira contratante garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas por meio do correspondente contratado, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativa a essas transações.

É vedada a contratação de correspondente cujo controle seja exercido por administrador da instituição contratante ou por administrador de entidade controladora da instituição contratante. Contudo, essa proibição não se aplica quando o administrador seja também controlador da instituição financeira.

Para celebração ou renovação de contrato de correspondente, a instituição financeira deve verificar a existência de fatos que, a seu critério, desabonem a entidade contratada ou seus administradores, estabelecendo medidas de caráter preventivo e corretivo a serem adotadas na hipótese de constatação, a qualquer tempo, desses fatos, abrangendo, inclusive, a suspensão do atendimento prestado ao público e o encerramento do contrato.

A instituição financeira contratante adotará política de remuneração dos correspondentes compatível com a sua política de gestão de riscos, de modo a não incentivar comportamentos que elevem a exposição ao risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias de curto, médio e longo prazos, adotadas pela instituição, tendo em conta, inclusive, a viabilidade econômica no caso das operações de crédito e de arrendamento mercantil cujas propostas sejam encaminhadas pelos correspondentes. A referida política de remuneração deve considerar qualquer forma de remuneração, inclusive adiantamentos por meio de operação de crédito, aquisição de recebíveis ou constituição de garantias, bem como o pagamento de despesas, a distribuição de prêmios, bonificações, promoções ou qualquer outra forma assemelhada.

É possível haver o substabelecimento do contrato de correspondente, ou seja, o correspondente transferir sua atividade para outra entidade, mas em um único nível, desde que o contrato inicial preveja essa possibilidade e as condições para sua efetivação, a principal delas é a anuência da instituição financeira. O substabelecimento do contrato de correspondente é expressamente proibido quanto às atividades de atendimento em operações de câmbio.

Visando ao fornecimento de produtos e serviços de responsabilidade da instituição financeira contratante a seus clientes e usuários, o contrato de correspondente pode ter por objeto as seguintes atividades:

a) recepção e encaminhamento de propostas de abertura de contas de depósitos à vista, a prazo e de poupança mantidas pela instituição contratante;

b) realização de recebimentos, pagamentos e transferências eletrônicas visando à movimentação de contas de depósitos de titularidade de clientes mantidas pela instituição contratante;

c) execução ativa e passiva de ordens de pagamento cursadas por intermédio da instituição contratante por solicitação de clientes e usuários;

d) recebimentos e pagamentos relacionados a letras de câmbio de aceite da instituição contratante.

Ressalta-se que é proibida a contratação de entidade cuja principal atividade seja a prestação de serviços de correspondente para o desempenho dessas quatro atividades mencionadas acima. A regra visa evitar que o escritório de corresponde se assemelhe a uma agência bancária e possa, por aparência confundir os clientes.

Os correspondentes podem ainda realizar: recebimentos e pagamentos de qualquer natureza, e outras atividades decorrentes da execução de contratos e convênios de prestação de serviços mantidos pela instituição contratante com terceiros; recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil concedidas pela instituição contratante, bem como outros serviços prestados para o acompanhamento da operação; recepção e encaminhamento de propostas de fornecimento de cartões de crédito de responsabilidade da instituição contratante; e operações de câmbio de responsabilidade da instituição contratante, observados alguns critérios que veremos.

Pode ser incluída no contrato a prestação de serviços complementares de coleta de informações cadastrais e de documentação, bem como controle e processamento de dados.

As operações de câmbio realizadas por correspondentes estão restritas às seguintes atividades:

a) compra e venda de moeda estrangeira em espécie, cheque ou cheque de viagem, bem como carga de moeda estrangeira em cartão pré-pago (limitado ao valor de US$3.000,00 por operação, e no caso de operação de compra ou de venda de moeda estrangeira em espécie com entrega do contravalor em moeda nacional também em espécie, limitado ao valor de US$1.000,00);

b) execução ativa ou passiva de ordem de pagamento relativa à transferência unilateral do ou para o exterior; e

c) recepção e encaminhamento de propostas de operações de câmbio.

O correspondente obrigatoriamente entregará ao cliente o comprovante para cada operação de câmbio realizada, contendo a identificação das partes, a indicação da moeda estrangeira, da taxa de câmbio e dos valores em moeda estrangeira e em moeda nacional.

O contrato de correspondente que incluir as atividades relativas a operações de crédito e de arrendamento mercantil, deve prever, com relação a essas atividades:

a) obrigatoriedade de, no atendimento prestado em operações de financiamento e de arrendamento mercantil referentes a bens e serviços fornecidos pelo próprio correspondente, apresentação aos clientes, durante o atendimento, dos planos oferecidos pela instituição contratante e pelas demais instituições financeiras para as quais preste serviços de correspondente;

b) uso de crachá pelos integrantes da respectiva equipe que prestem atendimento nas mencionadas operações, expondo ao cliente ou usuário, de forma visível, a denominação do contratado, o nome da pessoa e seu número de registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);

c) envio, em anexo à documentação encaminhada à instituição contratante para decisão sobre aprovação da operação pleiteada, da identificação do integrante da equipe do correspondente, contendo o nome e o número do CPF, especificando, no caso de operações relativas a bens e serviços fornecidos pelo próprio correspondente, a identificação da pessoa certificada responsável pelo atendimento prestado e, nas demais operações, a identificação da pessoa certificada que procedeu ao atendimento do cliente;

d) liberação de recursos pela instituição contratante a favor do beneficiário, no caso de crédito pessoal, ou da empresa fornecedora, nos casos de financiamento ou arrendamento mercantil, podendo ser realizada pelo correspondente por conta e ordem da instituição contratante, desde que, diariamente, o valor total dos pagamentos realizados seja idêntico ao dos recursos recebidos da instituição contratante para tal fim;

e) pagamento de remuneração, da seguinte forma:

   a. na contratação da operação: pagamento à vista, relativo aos esforços desempenhados na captação do cliente quando da originação da operação; e

   b. ao longo da operação: pagamento pro rata temporis ao longo do prazo do contrato, relativo a outros serviços prestados após a originação.

   c. Com relação ao disposto na alínea "a", o valor pago na contratação da operação deve representar:

      i. no máximo 6% (seis por cento) do valor de operação de crédito encaminhada, repactuada ou renovada; ou

      ii. no máximo 3% (três por cento) do valor de operação objeto de portabilidade.

   d. O contrato de que trata o caput deve prever, ainda, que, no caso de liquidação antecipada da operação com recursos próprios do devedor ou com recursos transferidos por outra instituição, será cessado o pagamento da remuneração referida na alínea "b".

Os integrantes da equipe do correspondente, que prestem atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil, devem ser considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. Essa previsão deve constar do contrato.

Se o correspondente for ao mesmo tempo fornecedor de bens e serviços financeiros ou arrendados, admite-se a certificação de uma pessoa por ponto de atendimento, que se responsabilizará, perante a instituição contratante, pelo atendimento ali prestado aos clientes. Essa certificação deve ter por base processo de capacitação que aborde, no mínimo, os aspectos técnicos das operações, a regulamentação aplicável, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), ética e ouvidoria.

O correspondente deve manter cadastro atualizado dos integrantes da sua equipe, contendo os dados sobre o respectivo processo de certificação, com acesso a consulta pela instituição contratante a qualquer tempo.

A instituição contratante deve implementar sistemática de monitoramento e controle da viabilidade econômica da operação de crédito ou de arrendamento mercantil, cuja proposta seja encaminhada por correspondente, com a produção de relatórios gerenciais contemplando todas as receitas e despesas envolvidas, tais como custo de captação, taxa de juros e remuneração paga e devida ao correspondente sob qualquer forma, bem como prazo da operação, probabilidade de liquidação antecipada e de cessão.

Os relatórios gerenciais referidos devem ficar à disposição do Banco Central do Brasil até cinco anos após o término da operação.

O correspondente e sua equipe de atendimento deverão ter a sua disposição documentação técnica adequada, bem como canal de comunicação permanente com a instituição financeira contratante, com o objetivo de prestar esclarecimentos, de forma rápida, à referida equipe sobre produtos e serviços e deve atender às demandas apresentadas por clientes e usuários. Tudo isso fica a cargo da instituição contratante de providenciar e manter.

É importante que a instituição financeira mantenha um plano de controle de qualidade da atuação do correspondente, levando em consideração, dentre outros aspectos, as demandas e reclamações de clientes e usuários.

No citado plano de controle de qualidade, deve conter medidas administrativas a serem adotadas pela instituição contratante se verificadas irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos, incluindo a possibilidade de suspensão do atendimento prestado ao público e o encerramento antecipado do contrato nos casos considerados graves pela instituição contratante (muito importante. Destacar).

O Banco Central do Brasil também poderá estabelecer procedimentos a serem incluídos no plano de controle de qualidade do correspondente.

Os bancos contratantes têm por obrigação manter, em página da internet acessível a todos, a relação atualizada de seus correspondentes, contendo as seguintes informações:

a) razão social, nome fantasia, endereço da sede e o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) de cada contratado;

b) endereços dos pontos de atendimento ao público e respectivos nomes e números de inscrição no CNPJ; e

c) atividades de atendimento desempenhadas, incluídas no contrato, especificadas por ponto de atendimento.

A instituição contratante deve disponibilizar, inclusive por meio de telefone, informação sobre determinada entidade ser, ou não, correspondente e sobre os produtos e serviços para os quais está habilitada a prestar atendimento.

4. Consignações nos benefícios previdenciários

Diante da necessidade de estabelecer critérios para as consignações nos benefícios previdenciários, o Instituto Nacional da Previdência Social – INSS publicou a instrução normativa nº 028/2008, posteriormente alterada pela instrução normativa nº 100/2018.

Podem ser descontadas no valor da aposentadoria e pensão por morte pagas pela Previdência Social, as parcelas de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituição financeira, desde que observados alguns critérios que veremos a seguir.

Os benefícios referidos acima, uma vez concedidos, permanecerão bloqueados para a realização de operações relacionadas à consignação de valores relativos a empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil até que haja autorização expressa para desbloqueio por parte de seu titular ou representante legal.

O desbloqueio somente poderá ser autorizado após 90 dias contados a partir da Data de Despacho do Benefício – DDB, por meio de serviço eletrônico com acesso autenticado, para tratamento das autorizações emitidas em meio físico ou eletrônico.

As instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham convênios e ou acordos de cooperação técnica com o INSS estão proibidas diretamente ou por meio de interposta pessoa, física ou jurídica, de realizar qualquer atividade de marketing ativo, oferta comercial, proposta, publicidade direcionada a beneficiário específico ou qualquer tipo de atividade tendente a convencer o beneficiário do INSS a celebrar contratos de empréstimo pessoal e cartão de crédito, com pagamento mediante consignação em benefício, antes do decurso de 180 dias contatos a partir da respectiva DDB (**MUITO IMPORTANTE**!).

Caso não seja respeitado esse prazo de 180 dias, as atividades realizadas serão consideradas assédio comercial, e serão punidas, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor.

A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e o Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) firmaram Acordo de Cooperação Técnica em julho de 2019, visando o trabalho integrado na fiscalização do cumprimento da IN 100. A Secretaria do Consumidor considera prática abusiva, nos termos do Código de Proteção do Consumidor, o assédio previsto na Instrução Normativa do INSS.

São requisitos básicos para implementação do desconto, no benefício de aposentadoria ou pensão por morte, do pagamento de empréstimo pessoal ou cartão de crédito concedidos por instituição financeira:

a) o empréstimo seja realizado com instituição financeira que tenha celebrado convênio e ou acordo com o INSS, para esse fim;

b) mediante contrato firmado e assinado com apresentação do documento de identidade e ou Carteira Nacional de Habilitação - CNH, e Cadastro de Pessoa Física - CPF, junto com a autorização de consignação assinada, prevista no convênio;

c) a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência;

d) o representante legal (tutor ou curador) poderá autorizar o desconto no respectivo benefício elegível de seu tutelado ou curatelado, mediante autorização judicial;

e) a revogação ou a destituição dos poderes ao representante legal não atingem os atos praticados durante sua vigência, salvo decisão judicial dispondo o contrário;

f) no caso de operações realizadas pelo representante legal, caberá à instituição financeira verificar a possível restrição prevista acima, sob pena de nulidade do contrato; e]

g) o representante convencional (procurador) não poderá autorizar os descontos.

Os descontos no benefício e pensão por morte não poderão exceder o limite de 35% (trinta e cinco por cento) do valor da renda mensal do benefício, considerando que o somatório dos descontos e ou retenções não exceda, no momento da contratação, após a dedução das consignações obrigatórias e voluntárias: até 30% (trinta por cento) para as operações de empréstimo pessoal e até 5% (cinco por cento) para as operações de cartão de crédito.

Não são permitidos descontos no benefício ou pensão por morte de valor referente a pagamento de financiamento ou arrendamento mercantil.

A instituição financeira que receber uma solicitação do beneficiário para cancelamento do cartão de crédito, deverá procedê-lo imediatamente, devendo enviar o comando de exclusão da Reserva de Margem Consignável - RMC, à *Dataprev*, no prazo máximo de 05 dias úteis da data da liquidação do saldo devedor.

O beneficiário ou pensionista poderá ter no máximo 09 contratos ativos para pagamento de empréstimo pessoal e 01 para o cartão de crédito do mesmo benefício, independentemente de eventuais saldos da margem consignável, sendo somente permitida a averbação de um novo contrato, condicionada à exclusão de um já existente.

A contratação de empréstimo e cartão de crédito somente poderá ser efetivada no Estado em que o beneficiário tem seu benefício mantido.

Ressaltando que para as operações de empréstimos consignados a legislação define o limite máximo de parcelas que o mesmo pode ser liquidado e a taxa máxima de juros, dentre outras. É vedada a cobrança da Taxa de Abertura de Crédito - TAC, e quaisquer outras taxas administrativas nos empréstimos consignados.

No tocante ao cartão de crédito, o beneficiário ou pensionista que autorizar o desconto do pagamento em seu benefício ou pensão por morte, deve observar alguns critérios:

a) o desconto poderá ocorrer após a solicitação formal firmada pelo titular do benefício, por escrito ou por meio eletrônico, sendo vedada à instituição financeira: emitir cartão de crédito adicional ou derivado; e cobrar taxa de manutenção ou anuidade;

b) a instituição financeira poderá cobrar até R$ 15,00 (quinze reais), valor que será atualizado anualmente, de taxa pela emissão do cartão que, a critério do beneficiário, poderá ser parcelada em até três vezes;

c) o limite da reserva de margem consignável para o pagamento de despesas contraídas utilizando cartão de crédito e para uso com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito é de um, vírgula sessenta (1,60) vez o valor da renda mensal do benefício previdenciário;

d) a taxa de juros não poderá ser superior a dois inteiros e setenta centésimos por cento (2,70%) ao mês, de forma que expresse o custo efetivo;
e) é vedada a cobrança da TAC e quaisquer outras taxas administrativas, exceto as já previstas na instrução normativa do INSS;
f) o beneficiário não poderá ser onerado com a cobrança de qualquer custo adicional de manutenção ou anuidade, excetuando o previsto na instrução normativa, de forma que a taxa de juros expresse o custo efetivo do cartão de crédito;
g) O titular do cartão de crédito poderá optar pela contratação de seguro contra roubo, perda ou extravio, cujo prêmio anual não poderá exceder R$ 3,90 (três reais e noventa centavos);
h) A instituição financeira não poderá aplicar juros sobre o valor das compras pagas com cartão de crédito quando o beneficiário consignar a liquidação do valor total da fatura em uma única parcela na data de vencimento.

A instituição financeira deverá encaminhar aos titulares dos benefícios com quem tenha celebrado contrato de cartão de crédito, mensalmente, extrato com descrição detalhada das operações realizadas, onde conste o valor de cada operação e local onde foram efetivadas, bem como o número de telefone e o endereço para a solução de dúvidas.

O beneficiário poderá, a qualquer tempo, independentemente de seu adimplemento contratual, solicitar o cancelamento do cartão de crédito junto à instituição financeira.

5. Normativo SARB n° 015/2014 – crédito consignado

O Sistema de Autorregulação Bancária da Febraban, comprometido com a prevenção de conflitos, a melhoria da qualidade, segurança e harmonia nas relações de consumo relacionadas às operações financeiras, instituiu o normativo nº. 015/2014 com a finalidade de estabelecer diretrizes e procedimentos nas operações de crédito consignado.

Nas operações de crédito consignado, realizadas por intermédio de correspondentes, é obrigatória a entrega da proposta contratual ou do contrato no momento do acerto das condições da operação que será encaminhada à Instituição Signatária. O objetivo dessa regra é dar transparência aos clientes.

A instituição financeira signatária que receber a proposta de contratação de crédito consignado processará e verificará a avaliação do risco de crédito, o valor do crédito disponível e a margem consignável do cliente junto à fonte pagadora, nos termos das normas e procedimentos existentes.

O contrato de crédito consignado deverá refletir as mesmas condições descritas na proposta entregue pelo correspondente. O referido contrato pode ser disponibilizado por meio eletrônico ou por via postal, de acordo com a política de segurança de cada instituição signatária

Caso, no momento da apresentação da proposta contratual pelo correspondente ao cliente, não for possível indicar todas as informações, ela conterá, no mínimo, o valor solicitado pelo cliente, a quantidade e o valor de parcelas pretendidas e os juros remuneratórios incidentes, ficando a instituição signatária, nesse caso, obrigada a enviar as demais informações ao cliente antes da efetiva contratação da operação de crédito proposta e da sua averbação na folha de pagamento.

É essencial que na proposta de contrato de empréstimo consignado, além de outras informações necessárias previstas em normativos do SARB, contenha alerta de forma expressa, clara e ostensiva que:

a) os valores referentes ao empréstimo são indicativos da pretensão contratual do consumidor e que sua efetiva concessão dependerá da margem consignável disponível;

b) a validade e eficácia do contrato de crédito consignado está condicionada à confirmação da margem consignável por parte da fonte pagadora; e

c) para qual instituição signatária a proposta será encaminhada e os dados da central de atendimento da referida instituição, que poderá disponibilizar ao cliente informações atualizadas relacionadas ao empréstimo.

Quando a contratação de crédito consignado for em valores inferiores ao pretendido pelo consumidor na proposta contratual, em razão da margem consignável, deverão ser assegurados: a manifestação de interesse e consentimento do consumidor, redigida em destaque; no caso de contratação via correspondente, o prazo de 7 (sete) dias para o exercício do direito de desistência, contado do momento em que forem disponibilizados os valores contratados, devendo o consumidor restituí-los acrescidos de eventuais tributos e juros incidentes até a data da efetiva devolução.

Já na hipótese contrária, de operação de empréstimo consignado com valor total ou margem consignável superior ao pretendido pelo consumidor, a aprovação será proibida.

No tocante à liquidação antecipada de contrato, serão disponibilizadas ao consumidor as informações sobre o saldo devedor e os meios de liquidação contratualmente assumidos entre o consumidor e a instituição financeira signatária.

Caso o banco disponibilize a opção de liquidação total ou parcial da operação de crédito por meio de boleto, este deverá ser remetido diretamente ao consumidor, respeitadas as políticas de segurança de cada Instituição, em até 7 (sete) dias úteis contados da data da solicitação efetuada pelo consumidor via canal remoto ou via correspondente.

A data de vencimento do boleto para liquidação total ou parcial das operações será de no mínimo 10 (dez) dias, no caso de envio por correio convencional e de no mínimo 3 (três) dias, no caso de correio eletrônico ou entrega pessoal, ambos contados a partir da emissão, respeitando-se os prazos estipulados pelos convênios.

Vale ressaltar que havendo ciência inequívoca pelo banco da ocorrência do desconto do empréstimo consignado nos vencimentos do mutuário (mais especificamente do servidor público) sem o respectivo repasse dos valores por parte do ente estatal ao qual está vinculado, o exercício do direito de cobrança dar-se-á em relação ao convenente (União, Estado ou Município). Nessa hipótese, a instituição financeira não incluirá os nomes dos mutuários nos cadastros de restrição ao crédito.

Caso o servidor público seja incluído nos cadastros restritivos de crédito comprove, a qualquer tempo, que tal inclusão ocorreu em razão de não repasse pelo convenente de valor devidamente descontado, a instituição financeira deverá, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados da comprovação, providenciar a correção do registro nos referidos cadastros.

Ambas as medidas visam proteger os servidores públicos nas hipóteses em que o Estado ou Município realiza o desconto nos salários dos servidores e não repassa os valores aos bancos.

A regra de Autorregulação também trata da portabilidade de operações de crédito consignado. As instituições financeiras signatárias da Autorregulação Bancária da Febraban darão ampla publicidade ao consumidor sobre seu direito de portabilidade de crédito que poderá ser exercido a qualquer tempo, observadas as disposições legais e regulamentos vigentes.

6. Autorregulação do Crédito Consignado

Com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento aos clientes na oferta de crédito consignado no País, a FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos e a ABBC - Associação Brasileira de Bancos criaram um Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação, que entrou em vigor em 02 de janeiro de 2020. Quase a totalidade das instituições e conglomerados que ofertam o produto aderiram à Autorregulação.

Chamada de Autorregulação do Crédito Consignado, o sistema deve fortalecer os princípios bancários de bom atendimento aos clientes, e tem três objetivos principais: criar um sistema de bloqueio de ligações à disposição dos consumidores que não queiram receber ofertas de crédito consignado; formar uma base de dados para monitorar reclamações sobre oferta inadequada do produto e; estabelecer medidas voltadas à transparência, ao combate ao assédio comercial e à qualificação de correspondentes. A adesão à Autorregulação do Crédito Consignado é voluntária e acompanhada de compromissos voltados ao aperfeiçoamento da oferta do produto.

a) **“Não Perturbe” dos bancos**

A Febraban e a ABBC trabalharam juntas no desenvolvimento de um sistema nos moldes do “Não Perturbe”, já usado por órgãos de defesa do consumidor, e que é voltado para a oferta de crédito consignado. Uma vez realizado o cadastro do telefone fixo ou móvel no “Não me Perturbe”, tanto os bancos quanto os correspondentes por eles contratados não poderão fazer qualquer oferta de operação de crédito consignado, 30 dias após a inclusão neste sistema.

O cadastro é feito pelo site: https://www.naomeperturbe.com.br/

b) **Alerta de ‘boas-vindas’ (transparência)**

Em até 5 (cinco) dias úteis contados da data da liberação do crédito ao cliente, os participantes da Autorregulação deverão enviar aos consumidores, com os quais celebram contratos de crédito consignado, informações básicas relacionadas à operação, como identificação da instituição financeira contratante; data e número do contrato; canais de relacionamento da instituição financeira; valor do empréstimo contratado pelo consumidor; e quantidade e valor de parcelas.

c) **Portabilidade e refinanciamento**

Outra importante medida da Autorregulação para coibir o assédio por meio de ofertas abusivas ao consumidor, diz respeito à portabilidade de operações de crédito consignado. Os bancos participantes se comprometem a não remunerar seus correspondentes pela portabilidade da operação de crédito consignado ou pelo refinanciamento dela antes de 360 dias, contados da data do contrato.

d) **Desistência**

Ao consumidor, nas contratações de operações de crédito consignado realizadas por telefone, dispositivos móveis de comunicação (mobile banking), caixas eletrônicos (ATM), internet ou por correspondentes, é conferido o direito de desistir do contrato no prazo de até 7 (sete) dias úteis a contar do recebimento do crédito, devendo restituir o valor total concedido que lhe foi entregue, acrescido de eventuais tributos incidentes sobre a operação.

e) **Dados pessoais**

A proteção de dados pessoais dos consumidores que contratam o crédito consignado é outra grande preocupação de todos que compõem o sistema de Autorregulação, prevendo inclusive medidas coercitivas em caso de negligência que possibilite a captação ou tratamento inadequado ou ilícito dos dados pessoais dos clientes.

f) **Certificação**

Para além do que prevê a regulação atualmente, a Autorregulação estabelece que todos os Correspondentes que prestam atendimento (pessoalmente ou à distância) , encaminhamento ou digitação de propostas devem formar suas equipes com pessoal habilitado em exame de certificação organizado por entidades de reconhecida capacidade técnica.

g) **Monitoramento da Qualidade**

A Autorregulação do Crédito Consignado prevê a avaliação dos correspondentes a partir de três macro itens que serão apurados. No primeiro, serão consideradas as reclamações registradas nos canais internos dos bancos, na plataforma consumidor.gov.br, no Banco Central e nos Procons. Essa análise levará em conta o número de reclamações em relação ao volume da carteira de empréstimos.

Na avaliação mensal também serão consideradas as ações judiciais decorrentes da atuação dos correspondentes.

O terceiro item é uma avaliação feita por uma consultoria independente que será contratada pelos bancos, e levará em conta questões de governança e gestão de dados.

Os três itens juntos serão monitorados pelo setor e podem gerar aplicação de medidas administrativas, que preveem advertência, suspensão de contratação de novas operações por até 30 dias, e ainda a suspensão definitiva de contratação de novas operações pelos correspondentes que não se adequarem às regras.

As Instituições Financeiras poderão receber penalidades por conduta omissiva, caso não apliquem medidas previstas na Autorregulação por infrações cometidas pelos correspondentes. As multas variam de valor, conforme a legislação vigente e levarão em conta a gravidade da infração e o porte da instituição financeira participante. Os valores arrecadados serão destinados a projetos de educação financeira.

VISITE NOSSO SITE

https://www.infi.com.br/